

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia. Ketika seseorang merasakan kondisi kesehatannya menurun maka dia akan berusaha mencari fasilitas kesehatan untuk pengobatan. Salah satu fasilitas kesehatan yang sering di manfaatkan adalah rumah sakit Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Sedangkan perawatan rawat inap merupakan perawatan yang diberikan kepada pasien yang menginap dirumah sakit karena mengidap penyakit tertentu sehingga membutuhkan penanganan dari ahli tenaga medis (Rahma & Prayoga, 2022).

Menyebutkan bahwa Rumah sakit merupakan salah satu sarana untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, sehingga rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan agar pasien merasa senang untuk berobat di rumah sakit. Oleh karena itu, untuk menjaga kualitas pelayanan kesehatan maka pihak manajemen rumah sakit harus memenuhi standar pelayanan yang telah di tentukan, sehingga setiap pasien akan mendapatkan kualitas pelayanan yang efisien dan efektif untuk peningkatan kesehatan (Anfal, A. L. 2020).

Kewajiban Rumah Sakit sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 yakni memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit, dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu dengan melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit sebagai bagian dari tata kelola klinis yang baik (Royani & Astuti, I. 2022).

Kepuasan pasien memiliki hubungan yang erat dengan kualitas. Kualitas memberikan dorongan atau ,motivasi kepada pasien untuk menjalin ikatan dan hubungan yang baik dan kuat dengan rumah sakit. Adanya ikatan dan hubungan yang kuat dengan pasien sebagai pelanggan, maka rumah sakit sebagai perusahaan jasa dapat memahami kebutuhan pasien sebagai konsumen (Anfal, A. L., 2020).

Standar kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan secara nasional ditetapkan oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 pada standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien adalah diatas 95% (Kemenkes RI., 2016). Apabila pada tingkat kepuasan pasien terdapat pelayanan kesehatan dibawah standar 95%, maka pelayanan tersebut dianggap tidak berkualitas dan pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak memenuhi standar minimal (Istiana et al., 2019).

Kepuasan pasien merupakan penilaian atau persepsi seseorang yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan yang dia rasakan Pasien akan merasakan kepuasan apabila harapan dan kenyataan yang mereka bandingkan sesuai. Kepuasan terhadap

pengguna pelayanan kesehatan sangat berpengaruh dan berkaitan dengan hasil pelayanan kesehatan yang diberikan, baik secara medis ataupun nonmedis yakni disiplin dalam masa pengobatan, dapat memahami informasi medis serta kelangsungan selama perawatan (Munawwaroh, A. I., & Indrawati, F., 2022).

Karakteristik kualitas pelayanan menurut Parasuraman Kehandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu kesediaan atau kemauan untuk membantu pelanggan. Jaminan (*assurance*), kepastian yaitu pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat percaya yang dimiliki staf (bebas dari bahaya, resiko atau keraguan). Empati (*emphaty*), yaitu membina hubungan yang baik pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggannya. Bukti langsung (*tangible*), yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan media komunikasi yang dapat dirasakan langsung oleh para pelanggannya (Maryana & Christiny, M., 2022).

Berdasarkan hasil penelitian dalam (Rahman, 2018) menjelaskan bahwa nilai kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin pada tahun 2016 adalah 78,46 % pada instansi rawat inap sehingga nilai kepuasan pasien belum mencapai standar pelayanan minimal. Tingkat kepuasan pasien belum mencapai standar pelayanan minimal yaitu 95% disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rendah di ruang rawat inap yaitu mutu pelayanan, komunikasi, dan penjadwalan dinas perawat.

RSUD Rumah sakit M Zein Painan merupakan rumah sakit tipe C yang menjadi rujukan bagi masyarakat. RS M.Zein Painan terletak di Kabupaten Pesisir

Selatan tepatnya di Kota Painan Jln A. Rivai Painan dengan akreditasi Utama. RS ini memiliki 14 ruang rawat inap. Rs M.Zein Painan memiliki jumlah kunjungan pasien rawat inap pada tahun 2021 hanya 7.733 orang kunjungan, sedangkan pada tahun 2022 jumlah kunjungan pasien rawat inap meningkat menjadi 10.826 kunjungan. Rumah sakit M Zein Painan memiliki indeks kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit painan sebesar 78,42%. Sedangkan target indeks kepuasan 95%.

Dari survei kepuasan pada pemegang program ada beberapa kendala yaitu, kurangnya kursi tunggu di tempat pendaftaran, kurangan alat bantu seperti kursi roda, dan berbelit-belitnya pelayanan di rumah sakit tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada 8 responden di RS M Zein Painan pada tanggal 10 Februari tahun 2023. Hasil wawancara yang didapat, menyatakan 5 dari 8 responden menyatakan tidak puas karena kurangnya kenyamanan diruang rawat inap di rumah sakit dan prosedur pendaftaran pasien dilayani secara tidak tepat, tidak cepat dan berbelit-belit. Berdasarkan hasil wawancara didapat dimensi mutu pada pasien rawat inap sebagai berikut Dimensi Keandalan (*reliability*) 5 tidak bermutu dan 3 bermutu, pasien rawat inap menyatakan bahwa Dimensi Daya tanggap (*responsiveness*) 5 tidak bermutu dan 3 bermutu, Dimensi jaminan (*assurance*) 6 tidak bermutu 3 bermutu, Dimensi Bukti fisik (*tangible*) 7 tidak bermutu dan 1 bermutu, Dimensi empati (*emphaty*) 5 tidak bermutu dan 3 bermutu.

Dari latar belakang diatas, penelitipun tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanajut terkait hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit M Zein Painan tahun 2023.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah ada hubungan mutu Pelayanan dengan kepusan pasien rawat inap di Rumah Sakit M. Zein Painan tahun 2023 ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap dirumah sakit M. Zein Painan tahun 2023.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit M Zein Painan.
- b. Diketahui distribusi frekuensi kehandalan (*reliability*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap dirumah sakit M. zein painan tahun 2023.
- c. Diketahui distribusi frekuensi ketanggapan (*responsiveness*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap dirumah sakit M. zein painan tahun 2023.
- d. Diketahui distribusi frekuensi bukti langsung (*tangible*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap dirumah sakit M. zein painan tahun 2023.

- e. Diketahui distribusi frekuensi jaminan (*Assurance*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap dirumah sakit M. zein painan tahun 2023.
- f. Diketahui distribusi frekuensi kepedulian (*Empathy*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap dirumah sakit M. zein painan tahun 2023.
- g. Diketahui hubungan kehandalan (*reliability*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap dirumah sakit M. zein painan tahun 2023.
- h. Diketahui hubungan ketanggapan (*responsiveness*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap dirumah sakit M. zein painan tahun 2023.
- i. Diketahui hubungan bukti langsung (*tangible*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap dirumah sakit M. zein painan tahun 2023.
- j. Diketahui hubungan jaminan (*Assurance*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap dirumah sakit M. zein painan tahun 2023.
- k. Diketahui hubungan kepedulian (*Empathy*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap dirumah sakit M. zein painan tahun 2023.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan memperdalam pemahaman yang di dapat selama meneliti serta dapat mengaplikasikan ilmu yang di dapat dibangku perkuliahan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan perbandingan untuk peneliti lebih lanjut mengenai hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap.

2. Praktis

a. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat menambah bahan bacaan bagi mahasiswa kesehatan masyarakat stikes Alifah padang.

b. Bagi Rumah Sakit M Zein

Hasil penelitian ini di harapkan dapat sebagai masukan bagi rumah sakit agar dapat meningkatkan efektifitas pelayanan kepada pasien rawat inap rumah sakit dan sebagai sumber atau acuan bagi peneliti selanjutnya.

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini membahas tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit M Zein Painan Tahun 2023. Variabel pada penelitian adalah variabel independen mutu pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*). Sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain *cross sectional*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara menggunakan kuesioner. Penelitian ini dilakukan pada bulan maret-agustus untuk

pengumpulan data dikumpulkan tanggal 4-8 september tahun 2023 di rumah sakit M Zein Painan dan sampel sebanyak 100 orang dengan teknik pengambilan sampel adalah *Accidental Sampling*, Analisis data dalam bentuk univariat dan bivariat dengan menggunakan uji statistik *Chi-Square*.

